

**UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA
FACULTATEA DE ECONOMIE ȘI DE ADMINISTRARE A AFACERILOR
DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENT**

Avizat,
Prorector Strategie Academică,
Conf. univ. dr. Irina MACSINGA

Se aprobă,
ÎN ȘEDIȚA DE SENAT
din data de 28.07.2016

Președinte Senat UVT,
Prof. univ. dr. Viorel NEGRU

Avizat DECIDFR,
Conf. univ. dr. Viorel NEGRUȚ

RAPORT DE AUTOEVALUARE

**AL PROGRAMULUI POSTUNIVERSITAR DE FORMARE ȘI DEZVOLTARE
PROFESIONALĂ CONTINUĂ**

„MANAGEMENTUL SERVICIILOR”

Timișoara 2016

RAPORT DE AUTOEVALUARE

1. EXPUNERE DE MOTIVE

Facultatea de Economie și de Administrare a Afacerilor (FEAA) din cadrul Universității de Vest din Timișoara (UVT) este preocupată în mod constant de crearea unui cadru colaborativ între mediul academic și mediul de afaceri, în vederea asigurării unui nivel calitativ ridicat al programelor educaționale destinate populației din zona de vest a României.

Potrivit prevederilor legale în vigoare, Centrul de Educație Continuă și Învățământ la Distanță (CECID) al FEAA își propune să ofere un nou program educațional postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă în domeniul comunicării și negocierii în sfera afacerilor, ca suport pentru managementul operațional și strategic, în concordanță cu structura altor programe similare de dezvoltare și de perfecționare profesională derulate la nivel național și internațional.

Programul postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă se va intitula **“MANAGEMENTUL SERVICIILOR”** și va fi susținut de cadre didactice din Departamentul de Management al FEAA.

Programul se bazează pe suportul legal al organizării programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă (PPFDPC), conferit de:

- Art. 133 alin. (3) și (4), art. 143, art. 171, art. 173, art. 328 – 334, 361 (alin. 6) din Legea Educației Naționale nr. 1/ 2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul MECTS nr. 5703 / 18.10.2011 privind implementarea Cadrului național al calificărilor din învățământul superior;
- Ordinul nr. 3163/ 01.02.2012 privind aprobarea Metodologiei-cadru de organizare și funcționare a programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă;
- Ordinul MECTS 5370/21.08.2012 pentru aprobarea Certificatului de atestare a competențelor profesionale și a Suplimentului descriptiv (pentru absolvenții PPFDP);
- Adresa MECTS 55149, 55295, 55456, 55626, 55848/05.09.2012 privind Modelul de referință al planului de învățământ pentru un program postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă;
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 49/2014, privind instituirea unor măsuri în domeniul educației, cercetării științifice și pentru modificarea unor acte normative, publicată în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 486, din 30 iunie 2014;
- Regulamentul UVT privind organizarea și desfășurarea programelor postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă – aprobat de Senatul Universității de Vest din Timișoara în ședința din 31.07.2014 și modificat în ședința din 22.09.2014.

Crearea acestui program postuniversitar răspunde unei cereri reale a pieței formării și dezvoltării profesionale, asigurând menținerea și sporirea prestigiului de care se bucură UVT, respectiv FEAA în rândul mediului socio - economic.

2. MISIUNEA ȘI OBIECTIVELE PROGRAMULUI

Apariția unui număr foarte mare de furnizori de servicii medicale impune o creștere tot mai mare a nivelului de pregătire a resursei umane din acest domeniu, indiferent de nivelul ierarhic pe care aceștia lucrează, în vederea creșterii eficienței și eficacității serviciilor oferite de către aceștia.

MISIUNEA acestui program constă în desfășurarea unei activități didactice de înalt nivel care să satisfacă cerințele de formare și perfecționare în domeniul managementului calității serviciilor, a resursei umane care lucrează în sistemul de sănătate, ca furnizori direcți de servicii medicale.

Programul se adresează *absolvenților care au finalizat cu diplomă cel puțin studiile universitare de licență sau echivalente*, care derulează activități de administrare și management la nivelul organizațiilor sau doresc această formă de perfecționare profesională. Programul oferă cursanților posibilitatea îmbunătățirii pregătirii profesionale și a calificării în vederea administrării și gestionării corespunzătoare a organizațiilor.

Obiective strategice

- formarea de profesioniști în domeniul managementului instituțiilor de sănătate, la nivel competitiv în Uniunea Europeană;
- dezvoltarea de abilități în însușirea și aplicarea, în mod practic, a ansamblului de metode, tehnici și proceduri specifice care să conducă la creșterea gradului de satisfacție a clienților consumatori de servicii medicale;
- dezvoltarea capacității de a atinge performanța în aplicarea serviciilor medicale;
- dezvoltarea de abilități în planificarea, organizarea, antrenarea și coordonarea activității manageriale de la nivelul furnizorilor de servicii de sănătate,
- cunoașterea și implementarea metodelor de apreciere a calității serviciilor medicale;
- cunosterea legislației specifice în domeniu atât la nivel național cât și internațional;
- însușirea cunoștințelor necesare pentru dezvoltarea atât profesională cât și personală

3. MODUL DE ORGANIZARE

Acest program postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă se poate organiza în regim cu taxă sau cu finanțare din alte surse.

Departamentul de Management sau Centrul de educație continuă și învățământ la distanță (CECID) al facultății organizatoare determină cuantumul taxei de studiu printr-o fundamentare a acesteia pornind de la cheltuielile necesare organizării și funcționării programului și o propune spre avizare Prorectorului responsabil cu Strategia Financiară și Economică.

În cadrul programului va funcționa o grupă de cursanți formată din minimum 15 de persoane. Admiterea la programul postuniversitar de perfecționare se face pe bază de cerere și dosar de înscriere în limita locurilor anunțate, iar durata studiilor va fi **de 279 ore didactice**, echivalentul a unui număr **de 30 credite de studii universitare transferabile – conform Planului de învățământ, la care se adaugă 2 credite transferabile pentru pregătirea și derularea examenului de certificare – conform Planului de învățământ**

Activitatea didactică (cursuri, seminarii) se va desfășura la sfârșitul săptămânii: vinerea după amiază și sâmbăta dimineața, în spațiile de învățământ ale Facultății de Economie și de Administrare a Afacerilor.

Directorul acestui program postuniversitar va fi Conf. univ. dr. Carmen BĂBĂIȚĂ.

4. PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Planul de învățământ al acestui program postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă răspunde misiunii și obiectivelor strategice stabilite, cuprinzând disciplinele care oferă cunoștințele de specialitate solicitate, fiind bine structurat și adaptat la cerințele cursanților potențiali.

Planul de învățământ al acestui program este prezentat mai jos:

AVIZAT M.E.N.C.S.,
Universitatea de Vest din Timișoara
Facultatea de Economie și de Administrare a Afacerilor
Program postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă: MANAGEMENTUL SERVICIILOR
Forma de învățământ: CU FRECVENȚĂ
Domeniul de licență pe care se fundamentează programul de studii: MANAGEMENT
Calificarea universitară pe care se fundamentează programul de studii: MANAGEMENT cod RNCIS:

L40706007010

Competențe:

C1.1. Identificarea teoriilor, conceptelor, metodelor și instrumentarului necesare proceselor manageriale, în corelație cu mediul organizației

C4.1. Recunoașterea funcțiilor manageriale (previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare)

C4.2. Interpretarea fenomenelor, situațiilor și proceselor organizaționale din perspectiva funcțiilor manageriale

C2.4. Utilizarea de metode și criterii de evaluare a strategiilor și politicilor organizaționale

C2.5. Realizarea de proiecte de implementare a strategiilor și politicilor organizaționale

CT2 Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

Plan de învățământ

Valabil începând cu anul universitar: 2016/2017

Nr. crt.	Disciplina	Activități didactice					Nr. credite	Forma de evaluare	
		C	S	L	P	AP			
1.	Management General	6	4			27	4	Examen	
2.	Metode de Management	6	4			27	4	Examen	
3.	Managementul serviciilor medicale	6	4			18	3	Examen	
4.	Managementul calității serviciilor de sănătate	6	4			27	4	Examen	
5.	Evaluarea calității serviciilor și măsurarea satisfacției clienților	6	4			18	3	Examen	
6.	Managementul proiectelor în domeniul sănătății	6	4			18	3	Examen	
7.	Managementul financiar al unităților sanitar	6	4			18	3	Examen	
8.	Organizarea, funcționarea și legislația serviciilor de sănătate	6	4			18	3	Examen	
9.	Managementul inovării serviciilor	6	4			18	3	Examen	
10.	Lucrare de certificare a competențelor profesionale asimilate de cursanți pe parcursul programului						2		
Total ore/credite		54	36			189	32		
		279							

Rector,
Prof. univ. dr. Marilen-Gabriel PIRTEA

Decan,
Prof. univ. dr. Petru ȘTEFEA

Director program,
Conf. univ. dr. Carmen BĂBĂIȚĂ

5. TEMATICA MODULELOR

Nr. crt.	Disciplina	Cadru didactic curs	Cadru didactic seminar	Tematica
1.	Management General	Conf. univ. dr. Silvia Vlad	Conf. univ. dr. Silvia Vlad	<ul style="list-style-type: none"> • Management – abordarea conceptuală • Mediul organizației (tipuri de medii, analiza condițiilor de mediu, gestiunea elementelor de medii, mediul intern) • Funcția de planificare • Funcția de organizare • Funcția de decizie • Funcția de autoevaluare • Funcția de control
2.	Metode de Management	Conf. univ. dr. Silvia Vlad	Conf. univ. dr. Silvia Vlad	<ul style="list-style-type: none"> • Management pe bază de plan • Managementul pe bugete • Managementul pe produs • Managementul prin proiecte • Managementul prin rezultate • Managementul prin excepții • Managementul participativ
3.	Managementul serviciilor medicale	Dr. Ciobanu Virgil	Dr. Ciobanu Virgil	<ul style="list-style-type: none"> • Sisteme de sănătate. Politici. Strategii. Reforme • Analiza comparată a sistemelor de sănătate • Organizarea serviciilor de sănătate - macro și microsistem de sănătate, nivele de asistență medicală – primară, spitalicească, ambulatorie, etc • Informatizarea sistemului sanitar. Statistică medicală • Sănătate publică
4.	Managementul calității serviciilor de sănătate	Conf. univ. dr. Carmen Babaita	Conf. univ. dr. Carmen Babaita	<ul style="list-style-type: none"> • Evoluția și conceptul noțiunii de calitate • Locul calității în managementul unei unități sanitare • Etapele de implementare a sistemului de managementul calității • Aplicarea sistemului de Management al calității serviciilor în unitățile sanitare • Instrumentele de măsurare a calității

5.	Evaluarea calității serviciilor și măsurarea satisfacției clienților	Asist. dr. Nagy Andrea	Asist. dr. Nagy Andrea	<ul style="list-style-type: none"> • Noțiuni introductive privind evaluarea calității și satisfacția clienților • Măsurare calității serviciilor • Sistemul de indicatori ai calității • Instrumente de evaluare a calității serviciilor • Instrumente de măsurare a satisfacției clienților
6.	Managementul proiectelor în domeniul sănătății	Psiholog drd. Moldovan Vasile	Psiholog drd. Moldovan Vasile	<ul style="list-style-type: none"> • Managementul proiectelor – fundamentarea teoretică a noțiunilor de proiect, managementul proiectelor, manager de proiect, echipă de proiect • Principiile fundamentale ale managementului proiectelor • Dezvoltarea proiectelor – scriere, planificare, programare • Gestionarea implementării proiectelor • Evaluarea și monitorizarea proiectelor
7.	Managementul financiar al unităților sanitare	Prof. univ. dr. Lala Ioan	Prof. univ. dr. Lala Ioan	<ul style="list-style-type: none"> • Management financiar – noțiuni introductive • Management financiar pe termen scurt, mediu și lung • Managementul costului surselor de finanțare • Gestiunea riscurilor • Implicațiile factorului timp în managementul unităților sanitare
8.	Organizarea, funcționarea și legislația serviciilor de sănătate	Conf. dr. Sorin Ursoniu	Conf. dr. Sorin Ursoniu	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemul sanitar din România • Cauzele care influențează serviciile de sănătate • Sistemele naționale de sănătate • Funcțiile sistemelor naționale de sănătate • Politica națională de sănătate • Reforma serviciilor de sănătate • Legislația în serviciile de sănătate
9.	Managementul inovării serviciilor	Conf. univ. dr. Gabriela Șipoș	Conf. univ. dr. Gabriela Șipoș	<ul style="list-style-type: none"> • Inovarea – concept, forme • Metode de stimulare a creativității

				<ul style="list-style-type: none"> • Obținerea de avantaje competitive prin inovare în servicii • Dimensiunile calității unui produs/serviciu • Matricea inovare-risc • Impactul realizării diferitelor tipuri de inovații asupra performanțelor inovative
--	--	--	--	--

5.1 Management general - Conf. univ. dr. Silvia Vlad

- Management – abordare conceptuală
- Mediul organizației (tipuri de medii, analiza condițiilor de mediu, gestiunea elementelor de medii, mediul intern)
- Funcția de planificare
- Funcția de organizare
- Funcția de decizie
- Funcția de autoevaluare
- Funcția de control

5.2 Metode de management - Conf. univ. dr. Silvia Vlad

Management pe bază de plan

- Managementul pe bugete
- Managementul pe produs
- Managementul prin proiecte
- Managementul prin rezultate
- Managementul prin excepții
- Managementul participativ

5.3 Managementul serviciilor medicale – dr. Dr. Ciobanu Virgil

- Sisteme de sănătate. Politici. Strategii. Reforme
- Analiza comparată a sistemelor de sănătate
- Organizarea serviciilor de sănătate - macro și microsistem de sănătate, nivele de asistență medicală – primară, spitalicească, ambulatorie, etc
- Informatizarea sistemului sanitar. Statistică medicală
- Sănătate publică

5.4 Managementul calității serviciilor de sănătate - Conf. univ. dr. Carmen Băbăiță

- Evoluția și conceptul noțiunii de calitate
- Locul calității în managementul unei unități sanitare
- Etapele de implementare a sistemului de managementul calității
- Aplicarea sistemului de Management al calității serviciilor în unitățile sanitare
- Instrumentele de măsurare a calității

5.5 Evaluarea calității serviciilor și măsurarea satisfacției clienților - Asist. dr. Andrea Nagy (seminar)

- Noțiuni introductive privind evaluarea calității și satisfacția clienților
- Măsurare calității serviciilor
- Sistemul de indicatori ai calității

- Instrumente de evaluare a calității serviciilor
- Instrumente de măsurare a satisfacției clienților

5.6. Managementul proiectelor în domeniul sănătății – Drd. Moldovan Vasile

- Managementul proiectelor – fundamentarea teoretică a noțiunilor de proiect, managementul proiectelor, manager de proiect, echipă de proiect
- Principiile fundamentale ale managementului proiectelor
- Dezvoltarea proiectelor – scriere, planificare, programare
- Gestionarea implementării proiectelor
- Evaluarea și monitorizarea proiectelor

5.7. Managementul financiar al unităților sanitare – Prof. univ. dr. Ioan Lala

- Management financiar – noțiuni introductive
- Management financiar pe termen scurt, mediu și lung
- Managementul costului surselor de finanțare
- Gestiunea riscurilor
- Implicațiile factorului timp în managementul unităților sanitare

5.8 Organizarea, funcționarea și legislația serviciilor de sănătate Conf. dr. Sorin Ursoniu

- Sistemul sanitar din România
- Cauzele care influențează serviciile de sănătate
- Sistemele naționale de sănătate
- Funcțiile sistemelor naționale de sănătate
- Politica națională de sănătate
- Reforma serviciilor de sănătate
- Legislația în serviciile de sănătate

5.9 Managementul inovării serviciilor – Conf. univ. dr. Gabriela Șipoș

- Inovarea – concept, forme
- Metode de stimulare a creativității
- Obținerea de avantaje competitive prin inovare în servicii
- Dimensiunile calității unui produs/serviciu
- Matricea inovare-risc
- Impactul realizării diferitelor tipuri de inovații asupra performanțelor inovative.

6. STATUL DE FUNCȚIUNI

Statul de funcțiuni al programului postuniversitar este prezentat în *Anexa 2*.

7. BAZA MATERIALĂ

Activitățile didactice se vor desfășura în spațiile de învățământ ale FEAA, precum și în spațiile puse la dispoziție de către Departamentul de Educație Continuă, Învățământ la Distanță și Frecvență Redusă al UVT.

Mijloacele didactice utilizate sunt:

- a. retroproiector;
- b. computer portabil + videoproiector;

- c. suporturi de curs în format electronic și tipărit pentru fiecare student și fiecare disciplină;
- d. PC-uri din laboratoarele FEAA, conectate la Internet;
- e. sistem de videoconferință.

8. FIȘA DE ÎNSCRIERE (model)

Modelul „Fișei de înscriere” este prezentat în *Anexa 1*.

9. PRECIZĂRI PRIVIND FINALIZAREA PROGRAMULUI

Programul postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă, „**MANAGEMENTUL SERVICIILOR** de certificare a competențelor li se eliberează de către UVT un **CERTIFICAT DE ATESTARE A COMPETENTELOR PROFESIONALE** specifice programului, sub egida Ministerului Educației Naționale și Cercetării Științifice.

CERTIFICATUL DE ATESTARE A COMPETENTELOR PROFESIONALE este însoțit obligatoriu de un **Supliment descriptiv**.

Decan FEAA,
Prof. univ. dr. Petru ȘTEFEA

Director DECIDFR UVT,
Conf. univ. dr. Viorel NEGRUȚ

Director Departament Management al FEAA,
Conf. univ. dr. Valentin Partenie MUNTEANU

Coordonator CECID FEAA,
Conf. univ. dr. Gabriel BÎZOI

Director program,
Conf. univ. dr. Carmen BĂBĂIȚĂ